

第3回 日本タクシー株式会社

ドライバーの幸せがすべて

作本 貞子

日本タクシー株式会社

《事業概要》

本社：大阪市旭区
代表取締役会長：坂本克己
代表取締役社長：坂本栄二
常務取締役：金子孝美
(株式会社日タクホールディングス)
従業員：約1,200名

連載にあたって(3)

連載3回目は大阪府内のタクシー会社を紹介します。お話は500台近くの保有台数で従業員1,200人を有する日本タクシー株式会社の常務取締役で独立行政法人自動車事故対策機構(NASVA)の専任講師を務めておられる、金子孝美氏から伺いました。



さくもと さだこ
NPO法人ヘルスケアネットワーク(OCHIS) 副理事長
国土交通省健康起因事故対策協議会委員
安全と健康を推進する協議会(両輪会) 代表
主な著書
・『運輸業界のためのSAS対策Q&A50』
ヘルスケアネットワーク、2015年。

金子氏はまず、タクシードライバーの事例として、次のようにお話しくださいました。「一人暮らしで66歳のドライバーが、定時になっても出社しないので、連絡を入れてみたところ、低血糖を起こして意識朦朧としていました。どうやら十分な食事を摂っていませんでした。会社ではそれ以来、インシュリン投与の有無を確認するため、定期健康診断結果を踏まえ調査を実施することにしました」

また、「バブルがはじけた後、収入減少によるストレスで、薬代が酒代に代わってしまい、降圧剤の服用を中断。その結果、半身不随になってしまったドライバーもいました。これを教訓に各営業所に自動血圧計を設置し、高血圧者を対象に点呼時の血圧測定を義務づけることにしました」

実は金子氏自身、ドライバー出身。ドライバー時代は高血圧を放置したこともあったと言われます。しかし今では熱心な医療機関のアドバイスと、指導的立場ということもあり、定期的な受診やコントロールは欠かしたことがないとおっしゃいます。また、運転中に突然意識がなくなるという怖い経験もあって、睡眠時無呼吸症候群(SAS)の治療をスタート。今では自身4台目のマウスピース*が離せない、包み隠さずお話しくださいました。

*マウスピースはSASの治療法のひとつで、一般的には中等度に適用

受診を促す方策必要

さらに金子氏は、「高血圧や糖尿病などの生活習慣病は、企業の定期健康診断でわかるにもかかわらず、痛い、痒いなどの自覚的症状が表れにくいので、どうしても放置しがちである」、「血液検査などの数値はそれがどれだけのリスクを意味するのか、一般人にはイメージしにくい」、さらに「管理者がこれらの人を受診に誘導するためには、相当の本気度が求められる」と、その指導力の必要性について述べられました。

確かに勤労世代はどうしても仕事が優先され、身体が二の次と受診もおろそかになりがちです。したがって、「このまま放置していると危ない」というような人がいれば、「すぐに病院に行かせる」というような危機感を煽るリアルなイラスト付きの健診結果のフォーマットがあってもいいかもしれません。つまり、「健診結果にも一工夫」ということでしょうか。

OCHISとの連携の中で

社内の健康管理を推進する上で、金子氏が苦慮されていたものの中に、「定期健康診断後に受診指示を行っても、その本人から受診状況の報告が得られず、会社側の事後措置ができずどうしても個人任せになってしまう」ということがありました。実は、これは多くの管理者が抱える共通の課題でもあり、「事後フォローはここでストップ」と限界を感じる傾向がかなりの企業で見受けられます。

そこで、公益社団法人全日本トラック協会の『健康起因事故防止マニュアル』(OCHIS制作)でも紹介したように、書面で指示し、その報告も書面で受けることのできる、「指示

書と回答書」のフォーマットをお示したところ、「これはいい」と早速同社においても活用されることとなりました。

さて、同社の睡眠時無呼吸症候群(SAS)対策は、疑わしい人を中心に強制的に専門医療機関にて受診させる指導と、OCHISでのSASスクリーニング検査の両方で対応されています。

また同社グループでトラック輸送部門の大阪運輸倉庫株式会社では、OCHISの定期健康診断結果に基づいたシステム管理で、労災の無料二次健康診断対象者をピックアップし、受診の案内、生活習慣病改善のための健康相談までを一貫してお手伝いさせていただいています。

体調を考慮した勤務シフト体制

次に筆者が大変興味を持ってお尋ねしたのが、勤務シフト体制についてです。基本は、「月・水・金」と「火・木・土」の隔日勤務体制で、2週間ごとに曜日交替があり、日曜日は完全休日だそうです。「タクシー会社が日曜日に休業？」と不思議に感じていると、金子氏はすかさず「嘱託ドライバーや、公休出勤者が担当します」と説明くださいました。

また、勤務のスタート時間は、①5:45、②7:15、③8:15、④13:15の4パターンの設定があり、自由に選択できるとのことです。この理由は、身体のリズムには朝型・夜型など個人差があるため、自分のリズムにあった時間帯を選んでいただくことで、身体への負担をなるべく少なくするという配慮だそうです。さらに新人の研修期間は2ヵ月と長く、この期間は身体のリズムをシフトに合わせるための大変重要な期間でもあるとのこと。

これらのシンプルなシフト体制は金子氏自身もドライバー出身であったこと、そして不規則勤務の及ぼす身体への影響を熟知されて

いたからこそ行われているものであると推察し、「多くのタクシードライバーは不規則で身体への負担が大きい」という、筆者のあくまで一般的ともいえる固定概念が見事に覆された形となりました。

もちろん、点呼では対面点呼と集団点呼の両方を実施。運行管理者もドライバーの健診結果等を把握した上で、点呼時には薬の服用のチェックやアドバイスをを行っているとのこと。そして「目視による顔色チェック、話をする、聞くなどのコミュニケーションを持つことは基本中の基本」と、NASVA講師でもある金子氏の言葉には、どっしりとした重みがありました。

高齢化対応について

バス・トラック・タクシーの運輸業の中ではドライバーの平均年齢が一番高いタクシー会社が高齢者対策に最も直面されているのではと、その対応について伺いました。同社の場合は60歳以上のドライバーの新規採用はなく、現職ドライバーは、63歳定年で2年間の再雇用、さらに65歳で特別再雇用制度を設け、数々の延長に伴うチェックを実施し判断されているとのこと。

期待される女性ドライバー

旬のテーマと言えば、「女性ドライバーの活用」を外すことができませんが、同社での女性ドライバーの登用はかなり早く、1991年に5名からスタートし、最も多かった2004年には34名、現在も16名の女性が在籍されています。この内25年勤続者も含め14名が勤続年数10年以上の定着ぶりです。そして女性ドライバーの場合は、通院等に利用される常連の乗客が多いとのこと、女性ならではの細やかな対応ぶりが喜ばれているそうです。

昨今、インバウンドやネット環境が変化し、タクシー業界を取り巻く状況も変化しつつあります。そして、利用者の年代層やニーズも変わり、一昔前のように企業等が接待等に常用していたような「贅沢な乗り物」というイメージから、これからは通院のサポートや高齢者の足としての役割など、地域に密着した“やさしい”交通手段として、重要な役割も担うことになると思われます。

今後これらのニーズに対応すべく、女性ドライバーの活躍は社会から一層期待されることになると確信しています。

「100-1=0」がコンセプトの研修制度

同社には「100-1=0」という、1人でも相応しくない人がいればゼロに等しいという企業コンセプトがあり、ドライバー研修には特に力を入れておられます。座学⇒指導員同乗⇒1人乗務という運転業務のステップに加え、サービス教育については特別の訓練が実施されています。挨拶の仕方、車から降りてのドアサービス、(運転者の氏名や連絡先を挟み込んだ)ポケットティッシュの渡し方まで厳しく指導されるとのことです。因みに研修期間中も給料補償付きです。

また、運輸安全マネジメントの一環ともいえる輸送の安全に関する活動には、全社的な指導教育の取り組みとして、春と秋の全国交通安全運動に伴う、地元警察署交通課長を講師に招いての交通安全講習会(写真1)や、各課各営業所単位で毎月1回行っている、班単位の小集団方式の、サービス向上・健康増進・交通事故防止(健康起因事故防止を含む)各研究会(写真2)があります。



写真1 春と秋の全国交通安全運動に伴う交通安全講習会を開催



写真2 各課各営業所単位で毎月1回行っている、班単位の小集団方式の研究会

社内クラブ活動で腰痛予防

「ドライバーは腰痛が多いのでは？」とお聞きすると、即座に「社内のクラブ活動が盛んですから」との答えが返ってきました。因みに社内クラブは卓球部・ソフトボール部・剣道部・ゴルフ部・ハイキング部・釣りクラブまであり、帰庫後でも仮眠室でシャワーを浴び、クラブ活動に出かけるドライバーも多いとか。労働組合主催ではボウリング・ハイキング大会などが頻繁に開催されているとのこと、これらのスポーツやレクリエーションが、腰痛予防や健康管理に功を奏しているようです。

「徹底して褒める」表彰制度

身体を考慮した勤務シフト体制、社内クラブ活動など、人を大切にする同社の企業理念は、インタビューを通じて、確実に筆者に感銘を与えるものとなりましたが、次に驚かされたのが、「褒める」ことの徹底ぶりです。

そしてそれは、「無事故表彰制度」に象徴されています(写真3)。走行距離42,000km無事故者に家族同伴の一泊旅行、さらに5期で北海道・沖縄、10期でハワイ・北米旅行、15期連続無事故者に対しては、行先は本人の自由旅行がプレゼントされるとのことです。2015年度はこれらの無事故表彰に該当した人は445人。因みに15期連続無事故者は8人が該当され、夫婦そろっての7泊8日の海外旅行を楽しまれたとか。筆者からは達成率の高さ(事故率の低さ)に感服しながらも、「経費がかかりますね」と、つい問いかけてしまったところ、「安いものです。事故を起こされるよりは。従業員が希望を持って元気に働いてくれば、自ずと事故は減り経営にも直結します」と即答されました。「従業員の幸せが会社の繁栄」という言葉を何度も繰り返されていたことが筆者の心に残りました。

また同社では、ドライバー自身が「うちで働いてみないか」とドライバーを勧誘されることもあるそうです。自ずと現れたドライバーの「愛社」への行動といわざるをえません。

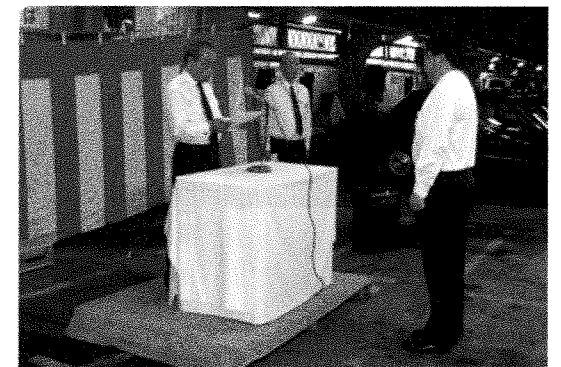


写真3 「徹底して褒める」無事故表彰制度

ホールディングスとしての取り組み

2007年7月より同社では、トラック輸送の大阪運輸倉庫株式会社、北港観光バス株式会社、その他関連会社を含めた、日タクホールディングスをスタートされました。

今まで別々に行っていた、社内監査、健康起因事故対策、乗務員不足対応、組織の活性化等の取り組みを一元化し、さらに効率的に推進していくという意向によるものです。特に「安全と健康」に関しては、金子氏がホールディングスの適正化本部の責任者となり横断的な展開をスタートされています。今後の取り組みとその成果がますます楽しみです。

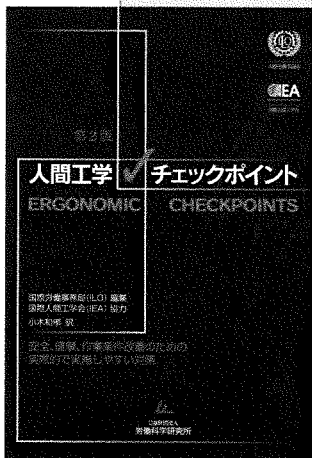


写真4 スタートした日タクホールディングス

人間工学チェックポイント

国際労働事務局 (ILO) 編集
国際人間工学会 (IEA) 協力
小木和孝 訳

第2版【カラー版】



安全、健康、作業条件改善のための
実際的で実施しやすい対策

体裁 A4判並製
総頁 338頁
定価 本体2,500円＋税

各チェックポイントは、挿し絵付きで、「なぜ」「リスタク／症状」「どのように」「追加のヒント」「記憶ポイント」で構成。「このマニュアル利用のための提案」の節を設けて使い方をわかりやすく説明し、巻末に「現地に合ったトレーニング教材の具体例」を豊富に掲載。

- ・照明
- ・構内整備
- ・有害物質・有害要因対策
- ・福利厚生施設
- ・作業組織
- ・ワークステーションの設計
- ・機械の安全
- ・手もち工具
- ・資材保管と取り扱い

広範囲の現場状況について応用できる実
際的で低コストの人間工学改善策を以下
の9つの領域に分けて、132のチェッ
クポイントで解説。

〒151-0051
渋谷区千駄ヶ谷 1-1-12
桜美林大学内 3F
TEL: 03-6447-1435 (事業部)
FAX: 03-6447-1436
HP: <http://www.isl.or.jp/>

公益財団法人
大原記念労働科学研究所

